

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/04/2022 AL 30/06/2022

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
20	Cajas de Seguridad	Otros motivos	27	47	33
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	39	24	34
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	1	2	31
96	Servicios Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	4	5	23
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	1	3	28
		Otros motivos	1	1	14
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	152	165	28
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	408	359	25
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	21	14	29
		Entrega de billetes falsos	5	3	31
		Fallas del sistema informático	10	4	34
		Inadecuada atención al usuario	6	4	34
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	26	32	26
		Otros motivos	88	85	27
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	9	9	28
Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	4	27		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			805	761	27
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			588,052		